Bijlage 7: Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)

Projectmanagement Bouwprojecten

Betrouwbaarheid van de dienstverlening:

1. Continue en betrouwbare projectbegeleiding binnen bouwprojecten.

- 100% van de projecten hebben een toegewezen projectmanager.
- 100% beschikbaarheid waar het project dat vraagt. Indien de voortgang van het project in het gedrang komt door afwezigheid of ziekte wordt binnen 5 werkdagen een vervanger aangesteld. Bij vakanties worden werkzaamheden door een vervanger waargenomen.
- Bij niet-naleving van afspraken of bij maximaal 2 formele gegronde klachten per jaar, heeft opdrachtgever het recht een vervanger te vragen. Deze dient binnen 10 werkdagen worden voorzien.

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Kwaliteit van de dienstverlening:

2. Kwaliteit van deskundigheid en advies

- De opdrachtnemer wordt beoordeeld op de kwaliteit van bouwbegeleiding, strategisch advies en stakeholderselectie. Deze worden als geschikt en doeltreffend ervaren door betrokken partijen, gemeten via periodieke evaluaties.
- De deskundigheid op het gebied van innovatieve ontwikkelingen, marktkennis en relevante wetgeving worden als goed beoordeeld.

De opdrachtnemer dient een score van 4 op 5 te behalen op deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

3. Kwaliteit van proactief en planmatig werken

- De projectleider houdt zich aan alle gemaakte afspraken en deadlines, tenzij er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden die vooraf gecommuniceerd en geaccepteerd zijn door de opdrachtgever.
- Risico's worden tijdig en proactief gemeld, met concrete mitigerende maatregelen. Het risicodossier is actueel en volledig volgens de overeengekomen standaarden.
- In geval het project uit de begroting loopt dient dit te worden verantwoord met een risicoanalyse en mitigerende maatregelen bij de opdrachtgever.

De opdrachtnemer dient een score van 4 op 5 te behalen op deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Rapportages en Communicatie

4. Fasenrapportage/projectupdates

- Alle fasenrapportages en projectupdates worden op de vooraf vastgestelde tijdstippen aangeleverd.
- 100% van de updates bevatten minimaal de verplichte informatie, waaronder voortgang, planning, risico's en financiële rapportage (nader gespecificeerd na de Kick-off).

De opdrachtnemer dient een score van 5 op 5 te behalen op deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

5. Managementrapportage en overleg

- Alle geplande periodieke evaluaties en het strategisch overleg (jaarlijks) worden tijdig ingepland en uitgevoerd, conform de overeengekomen planning.
- Alle managementrapportages bevatten minimaal een jaarlijkse samenvatting van de fasenrapportages, een financiële rapportage, een overzicht van de budgetuitputting en een rapportage over de meting van deze KPI's. (nader gespecificeerd na de Kick-off).

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Tarieven

6. Tarieven

De opdrachtnemer houdt zich 100% aan de vaste (all-in) uurtarieven tot en met 31 december 2026. Jaarlijks wordt in oktober tijdig een aanvraag ingediend voor indexatie volgens de CBS-categorie zakelijke dienstverlening (2020=100). Alle facturen worden maandelijks correct en binnen de afgesproken termijn ingediend.

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

7. Budgetbeheersing

- 100% van de projecten wordt uitgevoerd binnen het vastgestelde en geaccordeerde budget, zoals vastgelegd in de nadere offerte. Afwijkingen zijn alleen toegestaan in omstandigheden die vooraf schriftelijk zijn vastgelegd en goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Budgetuitputting is minimaal aanwezig bij de managementrapportage. Zodra het bestedingsniveau 70% bereikt, dient er een melding gemaakt te worden.

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Relatie

8. Samenwerking met stakeholders

- De samenwerking met de projectmanager wordt door verschillende stakeholders, zoals de stuurgroep, aannemers, architecten en adviseurs, als prettig ervaren en is vrij van conflicten, zoals zal blijken uit de periodieke evaluaties. Alle kansen voor constructieve samenwerking worden optimaal benut.

De opdrachtnemer dient een score van 4 op 5 te behalen op deze KPI. Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing

De beoordelingskader

De KPI's zullen door contractmanager en adviseurs beoordeeld worden door middel van onderstaande schaalverdeling.

Beoordeling:	Toelichting:	Maximale waarde:
Uitstekend	De dienstverlening voldoet volledig aan de gestelde eisen en sluit nauw aan bij de behoeften, wensen en doelstellingen van de opdrachtgever. De dienstverlening van de opdrachtnemer geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de opdrachtgever, wat blijkt uit de evaluaties en feedback.	5/5
Goed	De dienstverlening voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de opdrachtgever.	4/5

Voldoende	De dienstverlening voldoet aan het gevraagde en sluit aan bij behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	3/5
Matig	De dienstverlening voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en/ of sluit slechts deels aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	2/5
Slecht	De dienstverlening voldoet nauwelijks of niet aan het gevraagde en/ of sluit nauwelijks of niet aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	1/5